

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006

OPERATORE: **INTERCOM SRL**

1° SEM.

Anno di riferimento: **2022**

Periodo di rilevazione dei dati:

2° SEM.

X

ANNO Intero

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
				Media	giorni solari	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	21
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	23
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96
				Media	giorni solari	22
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
				Media	giorni solari	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		4) ordini di contestuale ordine di		Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	

		attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
				Media	giorni solari	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>19</b>
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>24</b>
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>93</b>
				Media	giorni solari	<b>20</b>
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	<b>2,5</b>
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	<b>4</b>
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	<b>76</b>
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	<b>91</b>
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<b>96</b>
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	<b>31</b>
					Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative

		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	69	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	93	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	40	
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata		secondi	15
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	45	
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi		%
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	61	
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi		%
A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo		%	
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo		%	0,12
S/A	6 – Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto			
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione		%	
		Tipologie di contratto		Adsl			

S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	6350
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6120
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	380
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	710
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	680
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	24
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	<b>FTTC</b>		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	29120
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	28910
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	350
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2880
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2734
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		115			
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda	<b>HomeMax</b>		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3610
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	3555
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	160

	trasmissione dati (2)		larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
		b) uploading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	342
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	322
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	35
		Tipologie di contratto		<b>OfficeMax</b>		
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3630
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	3550
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	120
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	340
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	328
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	31
	Tipologie di contratto			<b>SHDSL</b>		
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1988
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1920
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	280
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2005
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1964
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	192

S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	<b>AriaHome</b>		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	7660
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	7450
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	380
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	910
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	880
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	110
				<b>AriaOffice</b>		
a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s			
	Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	7740			
	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	7510			
	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	295			
b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s				
	Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	925			
	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	896			
	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	92			
		Tipologie di contratto		<b>LuceHome</b>		
		Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s		
		Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	8800	
		Media della velocità di trasmissione		kbit/s	8210	

S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	950
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	810
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	792
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	155
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	<b>LuceSoHo</b>		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	9060
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	8710
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	440
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
		b) uploading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1790
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1702
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	292
S/A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	3,1	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Intervallo del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	34
				Deviazione standard del ritardo	msec	11

#### **LEGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna denominazione di tipologia di contratto

	(2) Possono essere aggiunti stessi gruppi in funzione delle tipologie di contratto
	Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP e la norma tecnica ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-10)